LEGAL AID ONTARIO
AIDE JURIDIQUE ONTARIO

2014-2015–2016-2017

Plan d'activités public
Aide juridique Ontario

Table des matières

Mandat 4

Gouvernance 4

Nos valeurs 5

Priorités stratégiques d'AJO 5

Priorités stratégiques d'AJO pour 2014-2015 9

Priorités stratégiques d'AJO pour 2014-2015 : 9

Budget proposé 10

Planification du budget sur une période de trois ans 10

Prévisions financières pour 2013-2014 et estimations financières pour 2014-2015 11

Dépenses et coûts des programmes 12

Autres risques financiers 14

Niveaux de services d'AJO : Certificats 14

Effectifs 14

Mesures de la performance : résultats pour les clients 15

Services fournis par les avocats de service et avocats acceptant des certificats 16

Indicateurs de satisfaction dans les centres de services de droit de la famille 17

AJO et l'accès à la justice 17

Mesures de la performance : valeur pour les contribuables 18

Mandat

En vertu de la *Loi de 1998 sur les services d'aide juridique (LSAJ)*, Aide juridique Ontario (AJO) est une personne morale autonome, indépendante du gouvernement de l'Ontario, mais qui lui rend des comptes. La LSAJ confère à AJO le mandat de fournir, d'une manière efficiente et efficace par rapport au coût, des services d'aide juridique de haute qualité aux personnes qui y sont admissibles. AJO encourage la souplesse et l'innovation dans la prestation des services d'aide juridique, tout en reconnaissant que les avocats du secteur privé et les cliniques juridiques jouent un rôle de premier plan dans la prestation de ces services dans les domaines du droit criminel, du droit de la famille, du droit des réfugiés et du droit de la pauvreté.

AJO s'engage à fournir des services qui reposent sur les principes de la diversité, de l'accès, de l'équité, de la créativité et de la qualité.

Gouvernance

En vertu de la *Loi sur les services d'aide juridique*, la structure de gouvernance d'AJO s'articule autour des éléments suivants :

- L'obligation de rendre des comptes à la province de l'Ontario;
- Le mandat et la composition du conseil d'administration;
- Les domaines du droit dans lesquels des services d'aide juridique doivent être fournis;
- Les modes de prestation des services d'aide juridique;
- L'admissibilité à l'aide juridique;
- Les pouvoirs d'AJO;
- Les finances et l'administration.

L'administration d'AJO est aussi régie par un protocole d'entente entre le procureur général de la province et le président du conseil d'administration d'AJO.

AJO et le ministère du Procureur général (MPG) procèdent maintenant à la rédaction d'un nouveau protocole d'entente. Ce nouveau protocole aura pour but de :

- Confirmer les relations de reddition de comptes entre le ministre et AJO (par l'intermédiaire du président de son conseil d'administration);
- Clarifier les responsabilités et rôles respectifs du ministre, du président du conseil d'administration, du sous-ministre et du conseil d'administration;
- Établir les attentes en ce qui concerne les modalités de reddition de compte entre AJO et le MPG sur le plan opérationnel, administratif, financier et de vérification;
- Établir les attentes mutuelles en matière d'échange d'information;
- Se conformer à l'article 71 de la LSAJ et à la directive sur l'établissement et l'obligation de rendre compte des organismes.

Nos valeurs

Intégrité

Nous agissons avec intégrité en partant du principe que les autres font de même.

Respect

Nous faisons preuve de respect dans toutes nos relations.

Réceptivité

Nous sommes à l'écoute de nos clients, de nos partenaires et de nos employés. Nous traitons les gens de façon équitable et tenons compte de leurs besoins.

Excellence

Nous visons l'excellence et l'amélioration constante de la qualité. Nous tentons d'attirer les meilleurs employés et de les garder.

Autonomie

Nous constituons une composante autonome du système judiciaire.

Responsabilité

Nous sommes responsables devant le gouvernement, nos clients, nos partenaires et nos employés.

Ouverture d'esprit

Nous consultons et gardons l'esprit ouvert au moment de prendre des décisions.

Cohérence

Nous faisons preuve de cohérence dans nos méthodes et dans nos décisions. Nous assurons l'unité dans l'ensemble de l'organisation. Les décisions que nous prenons sont fondées sur des faits et de solides principes.

Priorités stratégiques d'AJO

Le plan d'activité 2014-2015 – 2016-2017 continue de miser sur les quatre objectifs stratégiques d'AJO :

- **Valeur pour les clients;**
- **Valeur pour les contribuables;**

- Soutien aux fournisseurs de services;
- Améliorations institutionnelles.

Parallèlement, AJO agit de façon proactive pour relever les nombreux défis auxquels elle est confrontée et saisir les possibilités qui s'offrent à elle. Dans ce cadre, AJO prend les mesures suivantes :

- Examiner, moderniser et améliorer tous les aspects de son modèle de prestation des services;
- Améliorer son administration;
- resserrer ses relations avec les bailleurs de fonds, les clients et les fournisseurs de services;
- Trouver des moyens de faire face aux futures contraintes en matière de financement.

À ce jour, AJO a principalement mis l'accent sur son modèle de prestation des services en droit criminel, droit familial et droit des réfugiés. Tout en poursuivant ce travail, AJO examine également la prestation des services en droit de la pauvreté par l'entremise de son réseau de 77 cliniques juridiques communautaires. La transformation du système de prestation des services relevant du domaine de pratique des cliniques en Ontario sera une priorité clé en 2014-2015. En collaboration avec le réseau de cliniques juridiques, AJO mettra au point de nouveaux modèles de prestation de services en droit de la pauvreté qui tiennent compte de l'évolution des besoins des clients et élargissent l'accès aux services tout en améliorant le rapport coût-efficacité des services ainsi que la gestion et la responsabilisation des cliniques juridiques communautaires.

En outre, afin de répondre à ses objectifs, AJO estime qu'elle doit trouver un moyen de régler la question du seuil d'admissibilité financière actuel. La dernière mise à jour des lignes directrices d'AJO en matière d'admissibilité financière date de 16 ans. Une analyse a montré qu'en 2011, environ un million d'Ontariens de moins ont été admissibles aux services de certificats comparativement à 1996. Cette situation a des répercussions négatives non seulement sur les clients de l'aide juridique, mais aussi sur le système judiciaire dans son ensemble, du fait qu'un plus grand nombre de personnes se représentent elles-mêmes dans des instances juridiques.

AJO établira des options d'admissibilité financière qui mettront l'accent sur des possibilités d'améliorer les résultats et l'efficacité du système de justice pour les parties non représentées qui ne sont actuellement pas admissibles à l'aide juridique. AJO examinera les options de seuil d'admissibilité dans le contexte actuel de restrictions budgétaires et de la responsabilité de la province dans la détermination de l'admissibilité. Les ressources nécessaires pour mettre en œuvre ces options au cours des cinq prochaines années ont été déterminées, et AJO cherchera à obtenir ces ressources dans le cadre du processus d'approbation de la planification des activités.

AJO gérera également un certain nombre de risques financiers clés au cours des cinq prochaines années, notamment :

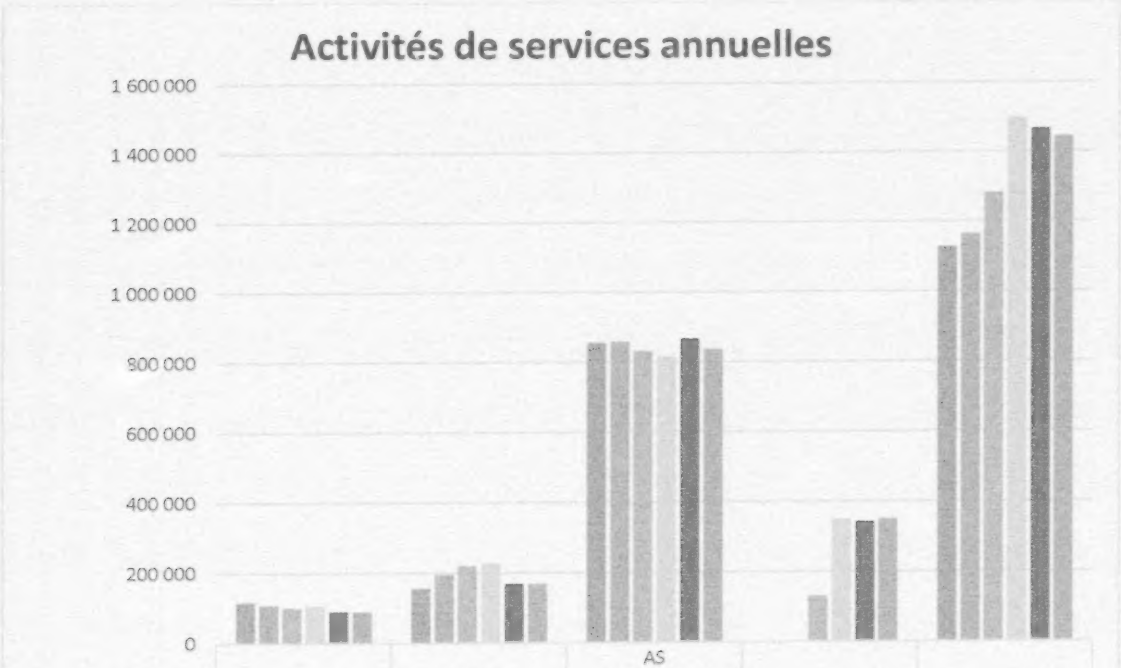
- Une diminution du montant des paiements de transfert du gouvernement provincial de 2 millions de dollars en 2013-2014 et de 3 millions de dollars en 2014-2015;
- La persistance de taux d'intérêt bas, qui affectent les revenus d'AJO provenant de la Fondation du droit de l'Ontario;
- L'augmentation des coûts non provisionnés liés à l'entente tarifaire entre le gouvernement provincial, AJO et la Criminal Lawyers Association;
- des ressources pour appuyer la Stratégie de justice pour les Autochtones;
- Des retards dans la mise en œuvre de la Stratégie de modernisation des cliniques.

AJO a déjà réalisé un certain nombre de succès importants. À ce jour, AJO a mis en place un nouveau modèle de prestation des services plus axé sur les clients afin d'offrir les bons services au bon moment, selon les besoins individuels de chaque client. Dans ce cadre, AJO a mis en place les mesures suivantes :

- Offre aux clients de nouveaux moyens d'obtenir des services d'aide juridique, moins coûteux que ceux fournis dans le cadre du programme de certificats. AJO prévoit que le nombre de certificats diminuera de 105 000 certificats en 2011-2012 à environ 85 000 en 2013-2014;
- Création d'un Centre d'appel sans frais, qui donne aux clients accès à des services dans plus de 200 langues avec l'aide d'interprètes externes; le centre d'appels gère actuellement plus de 1 300 appels par jour (300 000 par an) et émet 40 à 50 pour cent des certificats d'aide juridique d'AJO;
- Expansion des services de conseils juridiques sommaires par le biais du Centre d'appels sans frais et des avocats de service; cette mesure permet de résoudre les différends à une étape précoce et a eu un effet positif sur le nombre de certificats émis en droit de la famille et en droit des réfugiés;
- Mise en œuvre d'un système d'honoraires forfaitaires – AJO délivre désormais des certificats pour des honoraires forfaitaires dans plus de 80 % des affaires criminelles et soutient ainsi la stratégie Justice juste-à-temps du ministère du Procureur général qui vise à réduire le temps qu'il faut pour régler un dossier criminel;
- Amélioration des services des avocats de service – les services de règlement des différends fournis par les avocats de service ont augmenté de 13 %;
- Amélioration des services en droit de la famille grâce aux centres de services de droit de la famille.

AJO a également amélioré sa situation financière : d'un déficit qui avait atteint 27,6 millions de dollars en 2009-2010, AJO a enregistré un excédent de 9,5 millions de dollars en 2012-2013 et prévoit un excédent de 10,3 millions de dollars pour 2013-2014. Ainsi, pour cet exercice financier, AJO a été en mesure d'éliminer son déficit accumulé qui avait atteint 18,5 millions de dollars le 31 mars 2012.

Au cours des cinq dernières années, AJO a été en mesure d'augmenter le nombre total des services fournis aux Ontariens et Ontariennes à faible revenu, comme le montre le tableau ci-dessous.



	Certificats délivrés	Cliniques (Les données des cliniques excluent les SEAJ)	AS (y compris Lawline, auxiliaires d'aide juridique et CSDF)	CSC	Total
Mars 2009	117 169	156 412	854 146	0	1 127 727
Mars 2010	109 310	195 907	857 728	0	1 162 945
Mars 2011	100 387	220 400	830 516	130 275	1 281 578
Mars 2012	105 547	228 227	815 092	349 640	1 498 506
Mars 2013	90 369	167 667	865 465	341 948	1 465 449
Mars 2014 (Est.)	89 081	168 000	835 602	350 000	1 442 683

AJO continuera d'assurer la souplesse de ses services en mettant en œuvre un modèle de continuum complet de services juridiques qui permet de mieux répondre aux besoins individuels des clients et augmente le nombre de membres du personnel d'AJO qui fournissent des services directs aux clients. Ce modèle améliore l'accès à la justice en offrant un plus grand nombre de services à moindre coût.

En outre, conformément au rapport du vérificateur général de 2012, AJO met au point des mesures de la performance et en rend compte publiquement, afin de déterminer si les programmes atteignent leurs objectifs et de veiller à ce qu'ils soient réexaminés au besoin.

AJO s'est engagée à veiller à ce que son lieu de travail et ses services à la clientèle répondent aux besoins diversifiés de la population de l'Ontario et à ce qu'ils favorisent la diversité, l'inclusion et l'accessibilité.

Priorités stratégiques d'AJO pour 2014-2015

Le plan d'activités 2014-2015 vise essentiellement à cerner et à commencer à combler, grâce à des investissements importants, les principales lacunes dans la prestation de services que nous avons relevées en procédant à une analyse plus efficace des données démographiques et des données des tribunaux ainsi que des données qu'AJO recueille pour appuyer la prestation des services à la clientèle. Il s'agit notamment de lacunes dans les services liées à l'admissibilité financière, à la surreprésentation des Autochtones dans le système de justice ainsi qu'aux clients ayant des troubles de santé mentale.

Pour soutenir la mise en œuvre de cette nouvelle orientation, AJO élaborera une stratégie de sensibilisation du public et des intervenants qui comportera plusieurs volets afin d'expliquer les priorités et orientations stratégiques d'AJO et inciter les autres à y contribuer.

Dans la première étape de cette démarche, AJO communiquera efficacement avec les membres de son personnel afin qu'ils comprennent pourquoi AJO a adopté ces priorités et comment leur département et leur poste s'inscrivent dans les plans d'AJO pour l'avenir.

En outre, AJO soutiendra ces initiatives stratégiques en développant de nouveaux réseaux et en informant les intervenants, anciens et nouveaux, au sujet de ses programmes, de leurs avantages, des succès remportés et des orientations pour l'avenir.

Priorités stratégiques d'AJO pour 2014-2015 :

- **Continuité** des services d'aide juridique pour les clients d'AJO;
- Revigoration de la **Stratégie de gestion du bassin d'avocats** qui fait d'AJO un employeur de choix pour tous les avocats, qu'ils soient débutants ou chevronnés;
- Poursuite de la mise en œuvre de la **Stratégie de justice applicable aux Autochtones** d'AJO;
- Élaboration **d'options d'admissibilité financière** qui mettront l'accent sur les possibilités d'améliorer les résultats et l'efficacité du système de justice pour les parties non représentées qui ne sont actuellement pas admissibles à l'aide juridique;
- Modèle réformé de prestation des services en droit des réfugiés, qui sera fondé sur les nouvelles dispositions législatives fédérales assignera les clients au niveau de service indiqué, augmentera le recours aux parajuristes et étendra le mandat du Bureau du droit des réfugiés d'AJO;
- **Stratégie en matière de santé mentale** efficace et adaptée aux besoins des clients les plus vulnérables de l'aide juridique;
- Système de prestation efficace et innovant **de services en droit de la pauvreté** qui optimisera les services aux clients grâce à une structure modernisée, un plus grand recours à la technologie et des frais d'administration réduits;
- Modèle plus moderne de prestation des **services en droit criminel**;

- Investissement additionnel de 7 millions de dollars du gouvernement provincial dans les **services en droit de la famille**;
- Recours accru aux **avocats de service** pour fournir des services de règlement des différends et de conseils juridiques sommaires, afin de réduire les ajournements et la délivrance de certificats;
- Amélioration de la supervision et des soutiens pour les fournisseurs de services grâce à une meilleure gestion des **listes d'avocats**, dont la mise en œuvre d'une politique claire sur les **augmentations discrétionnaires**, des **normes** plus rigoureuses pour les listes d'avocats, des **honoraires forfaitaires** et des **améliorations du portail**;
- Recours accru à des **parajuristes** pour la fourniture de services d'aide juridique de haute qualité;
- Modifications aux **règlements** pris en vertu de la *LSAJ* pour permettre les efforts d'AJO à l'appui de son mandat;
- Soutiens de premier plan dans les domaines de l'informatique, des ressources humaines et des finances qui assurent le succès de la mise en œuvre réussie du plan stratégique d'activités d'AJO.

Budget proposé

Planification du budget sur une période de trois ans

En réponse à la crise économique mondiale, la Banque du Canada a abaissé ses taux de 4,25 pour cent au début de 2008 à 0,25 pour cent au début de 2009. En conséquence, AJO a subi une perte de 50 millions de dollars dans les revenus provenant de la Fondation du droit de l'Ontario (qui sont passé de 56 à 5 millions de dollars).

Cette perte de revenus provenant de la Fondation du droit de l'Ontario et la pression financière qui en a résulté a obligé AJO à accélérer sa stratégie de modernisation et à mettre en œuvre une série d'initiatives visant à assurer un financement adéquat. AJO a formalisé ces initiatives dans un cadre financier axé sur les objectifs suivants :

- Assurer des sources de revenus stables, suffisantes et prévisibles;
- Équilibrer les budgets annuels de fonctionnement;
- Éliminer le déficit accumulé d'AJO;
- Veiller à ce que la trésorerie d'AJO soit suffisante pour couvrir les passifs courants;
- Maintenir un solde suffisant dans le fonds de réserve pour éventualités.

Pour assurer des sources de revenus stables, suffisantes et prévisibles, le conseil d'administration d'AJO a approuvé une politique visant à :

- Moins dépendre des revenus provenant de la Fondation du droit de l'Ontario pour les programmes courants, en raison de la volatilité de ces revenus;
- Prévoir qu'AJO recevra plus de revenus provenant de la Fondation du droit de l'Ontario que prévu au budget pour les programmes courants;
- Utiliser l'excédent à des fins ponctuelles, comme l'élimination de la dette, le renouvellement des infrastructures, le financement de projets ponctuels, un financement provisoire pour combler les lacunes dans les revenus ou dans la réduction des dépenses, et/ou des coûts de transition.

AJO propose d'utiliser l'excédent dans les revenus provenant de la Fondation du droit de l'Ontario – estimé à 4,5 millions de dollars – pour :

- Éliminer la dette de 9,4 millions de dollars d'AJO sur quatre ans;
- Dépenser environ 1 million de dollars en frais d'investissement afin de renouveler l'infrastructure informatique d'AJO;
- Réserver 1 million de dollars en réserve pour imprévus;

Le maintien d'une situation de trésorerie saine est impératif pour couvrir les montants dus lorsqu'ils arrivent à échéance. Équilibrer les futurs budgets annuels de fonctionnement est essentiel pour atteindre cet objectif.

Enfin, le maintien d'un solde approprié dans le fonds de réserve pour éventualités, qui a été épuisé pour financer le coût des hausses tarifaires, demeure un objectif important d'AJO. Une fois sa dette globale éliminée, AJO envisage d'utiliser tout excédent de revenus provenant de la Fondation du droit de l'Ontario pour renflouer son fonds de réserve pour éventualités.

Prévisions financières pour 2013-2014 et estimations financières pour 2014-2015

Sources de revenus

AJO dépend largement de deux principales sources de financement : les paiements de transfert de la province et les revenus provenant de la Fondation du droit de l'Ontario. Ces deux sources de financement sont directement touchées par la conjoncture économique de la province et, dans une certaine mesure, par la situation mondiale.

Paiements de transfert de la province – financement de base

La province de l'Ontario prévoit que son déficit pour l'exercice 2013-2014 sera d'environ 11,7 milliards de dollars, et que sa dette totale devrait atteindre 290,8 milliards de dollars au 31 mars 2014. Afin d'éliminer son déficit annuel d'ici l'exercice 2017-2018, la province s'est engagée à réduire les dépenses.

Nouveau budget 2013 pour le financement de première ligne – 2013-2014 et 2015-2016

Le budget 2013 du gouvernement ontarien, publié en mai 2013, inclut un nouveau financement de 30 millions de dollars sur quatre ans pour les services de première ligne. AJO prévoit d'utiliser ces fonds pour améliorer la prestation des services à la clientèle par le biais des centres de services de droit de la famille, des cliniques juridiques et organismes communautaires dans l'ensemble de la province. AJO et le MPG ont convenu que pour 2013-2014, l'enveloppe budgétaire de 10 millions de dollars se répartira comme suit :

- 7 millions de dollars pour renforcer la capacité des centres de services de droit de la famille d'A[illegible],
- 2 millions de dollars pour renforcer la capacité des cliniques juridiques communautaires;
- 1 million de dollars pour créer un fonds de transformation des cliniques.

Le document établissant les principes directeurs de ces dépenses a été finalisé en août 2013, et le financement a commencé à être déployé en septembre 2013, soit relativement tard dans l'exercice 2013-2014. Compte tenu de ce démarrage tardif, AJO prévoit de reporter une partie du financement de 2013-2014 sur 2014-2015, et de continuer à déployer ces fonds jusqu'à l'exercice 2016-2017.

Contributions des clients

AJO prévoit que les revenus provenant des contributions des clients seront inférieurs d'environ 5 millions de dollars. Ceci est dû en partie à la diminution importante du nombre d'ententes de contribution conclues avec des clients depuis qu'AJO a introduit son test d'admissibilité financière simplifié.

La mise en œuvre de ce nouveau test d'admissibilité est neutre pour AJO puisque la baisse de revenus est compensée par une diminution du nombre de certificats délivrés et, par conséquent, du coût du programme de certificats et du nombre de contributions impayées.

AJO a effectivement enregistré une réduction du coût du programme de certificats en partie par suite de la mise en œuvre du test d'admissibilité financière simplifié. Néanmoins, la diminution du coût du programme de certificats et des contributions impayées n'a pas eu lieu en même temps que la baisse des revenus provenant des contributions.

Dépenses et coûts des programmes

Principales hypothèses relatives au coût des programmes

Les principales hypothèses sont les suivantes :

- Absorption de tous les montants nécessaires pour équilibrer le budget d'AJO;
- Délivrance du même nombre de certificats en 2014-2015 qu'en 2013-2014 (85 000);

- Poursuite de la mise en œuvre du continuum de services (soit un plus grand nombre d'options pour la prestation de services afin de réduire l'utilisation de certificats);
- Dépense du nouveau financement pour les services de première ligne sur une période de quatre exercices, à partir de 2013-2014;
- Poursuite des répercussions importantes des changements à la législation touchant les réfugiés sur le nombre de certificats dans cette catégorie du droit.

ÉBAUCHE	PRÉVISIONS 2013-14 (Déc. 2013)	ÉBAUCHE DU BUDGET 2014-2015
REVENU		
Gouvernement provincial		
Financement gouvernemental total	**350 049 100**	**356 793 358**
Contributions des clients	11 000 000	10 700 000
Clients et autres recouvrements	1 100 000	700 000
Revenus de placement	440 000	250 000
Produits divers	555 000	500 000
Fondation de droit de l'Ontario	16 000 000	16 000 000
Fondation de droit de l'Ontario - revenu additionnel	4 500 000	4 500 000
SGIC	50 000	1 000 000
REVENU TOTAL	**383 694 100**	**390 443 358**
PROGRAMMES POUR LES CLIENTS		
Programme de certificats	185 079 000	187 410 352
Programme des cliniques	75 670 000	77 182 899
Programme des avocats de service	46 375 000	49 339 922
Projects d'innovation dans les services	461 000	1 213 355
Soutien aux programmes	22 556 000	23 904 555
TOTAL DES PROGRAMMES POUR LES CLIENTS	**330 141 000**	**339 051 083**
Soutien - Fournisseurs de services	**5 171 000**	**5 450 871**
Frais administratifs	**31 397 000**	**34 232 227**
Autres dépenses	**6 674 000**	**17 685 294**
TOTAL DES DÉPENSES	**373 383 000**	**396 419 475**
EXCÉDENT DE FONCTIONNEMENT/ (DÉFICIT) POUR L'ANNÉE	**10 311 100**	**(5 976 115)**
Dépassement approuvé - sera alloué aux Services	**0**	**(2 025 885)**
EXCÉDENT DE FONCTIONNEMENT/ (DÉFICIT) POUR L'ANNÉE	**10 311 100**	**(8 002 000)**

AJO examinera les dépenses et atteindra un budget équilibré grâce aux économies réalisées dans les coûts.

Futurs défis financiers auxquels AJO sera confrontée de 2014-2015 à 2017-2018

1. Le coût des augmentations tarifaires convenues dans le protocole d'entente conclu en 2010 entre le MPG, AJO et la CLA excède le financement accordé à AJO par le nouvel investissement de 150 millions de dollars. Cette situation a entraîné un déficit dans le

financement de base qui sera de 2,2 millions de dollars en 2014-2015 et atteindra 19 millions de dollars en 2017-2018.

2. AJO continue de travailler avec les cliniques juridiques communautaires afin de mettre en œuvre des stratégies visant à réduire les coûts administratifs. Avec des plans pour économiser 5,5 millions de dollars, la priorité pour 2014-2015 est la consolidation des fonctions administratives; ce déficit limite la capacité d'AJO d'équilibrer son budget d'exploitation.

Autres risques financiers

1. Selon les analyses initiales, environ un million de moins d'Ontariennes et d'Ontariens sont admissibles à des services d'aide juridique aujourd'hui qu'en 1996 et, de ce fait, de plus en plus de gens se présentent dans les cours et tribunaux sans avocat. Le vérificateur général a noté dans son rapport de 2011 que le seuil d'admissibilité pour un certificat entièrement payé par AJO pour une personne seule est le plus restrictif du Canada.

Niveaux de services d'AJO : Certificats

Exercice financier	Criminel	Famille	Immigration et réfugiés	Autres causes civiles	Total
Demande actuelle 2012-2013	58 685	18 923	8 430	4 331	90 369
Demande actuelle prévisionnelle 2013-2014	56 190	19 780	5 000	4 400	85 370
Demande estimative 2014-2015	56 190	19 780	5 000	4 400	85 370

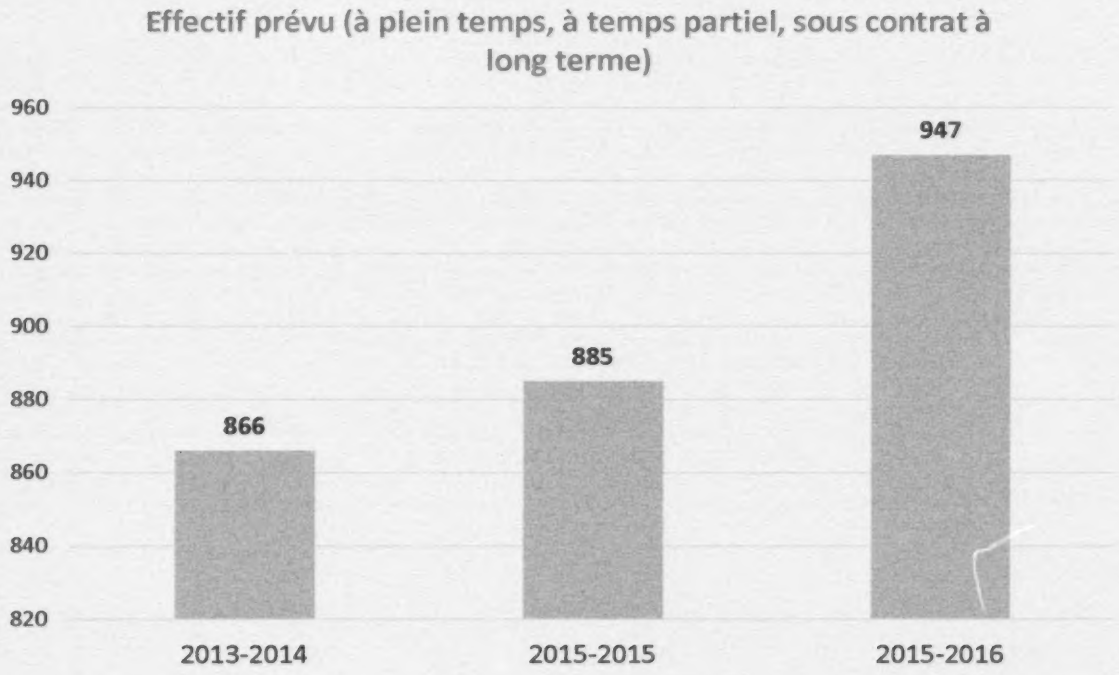
Effectifs

Les groupes de rémunération, pour un effectif total de 866 personnes actives à temps plein, à temps partiel ou sous contrat à long terme, représentent les pourcentages suivants :

- Syndiqués : **19 %** (162/866)
- Avocats : **32 %** (273/866)
- Cadres : **14 %** (124/866)

- Non-syndiqués, non-cadres : **35 %** (307/866)

Avec la poursuite de la mise en œuvre du nouveau modèle de prestation des services, l'effectif du personnel d'AJO va augmenter au cours des deux prochaines années. AJO trouvera les ressources nécessaires pour les postes supplémentaires dans l'enveloppe budgétaire actuelle. Le tableau ci-dessous donne un aperçu des effectifs prévus au cours des deux prochaines années.

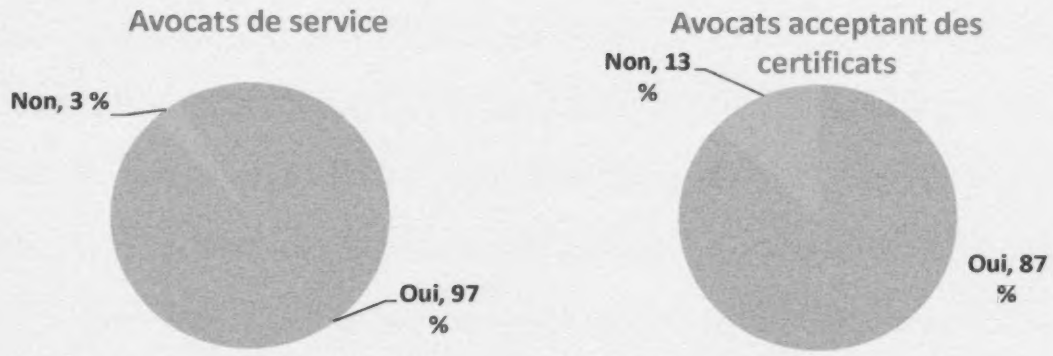


Mesures de la performance : résultats pour les clients

Les mesures de la performance utilisées actuellement par AJO comprennent le suivi de la satisfaction des clients au moyen de l'outil de mesure commun et l'analyse comparative entre les résultats d'AJO et ceux d'autres fournisseurs de services du secteur public. AJO continue d'affiner et de développer les valeurs de référence pour ses mesures de la performance et ajoutera des mesures supplémentaires au cours des prochaines années.

Services fournis par les avocats de service et avocats acceptant des certificats

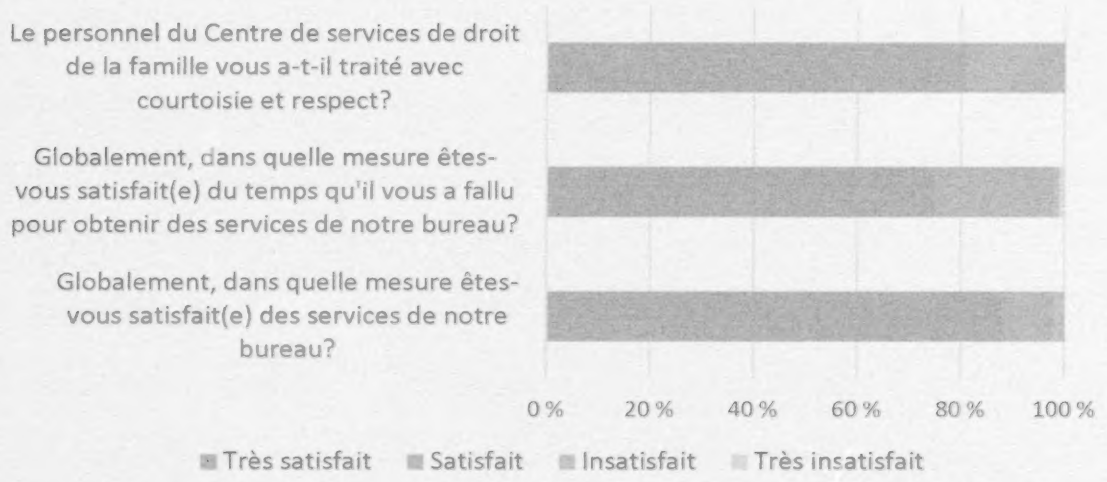
Les clients étaient-ils satisfaits des services fournis par les avocats de service et les avocats qui acceptent des certificats?



Les clients continuent d'indiquer un niveau élevé de satisfaction à l'égard tant des avocats de service (97 %) que des avocats du secteur privé qui acceptent des certificats (87 %). Ces deux mesures ont constamment été élevées depuis qu'AJO a commencé à en faire le suivi.

Indicateurs de satisfaction dans les centres de services de droit de la famille

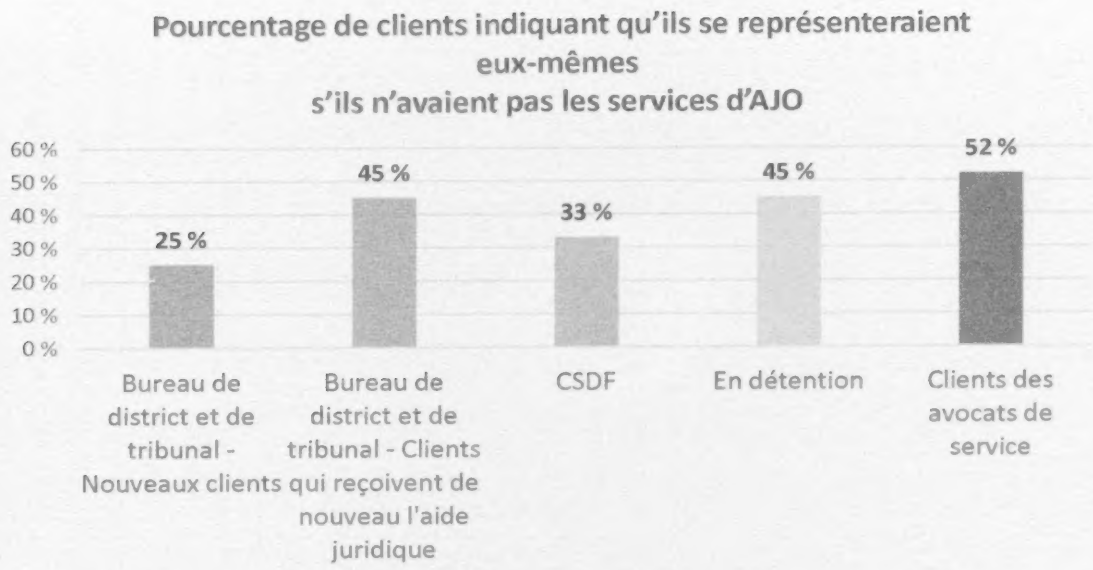
AJO poursuit la mise au point de mesures de la performance pour faire le suivi des nouveaux modes de prestation de services, dont les nouveaux centres de services de droit de la famille. Les résultats ci-dessous montrent la réaction positive des clients à ces nouveaux modes de prestation de services.



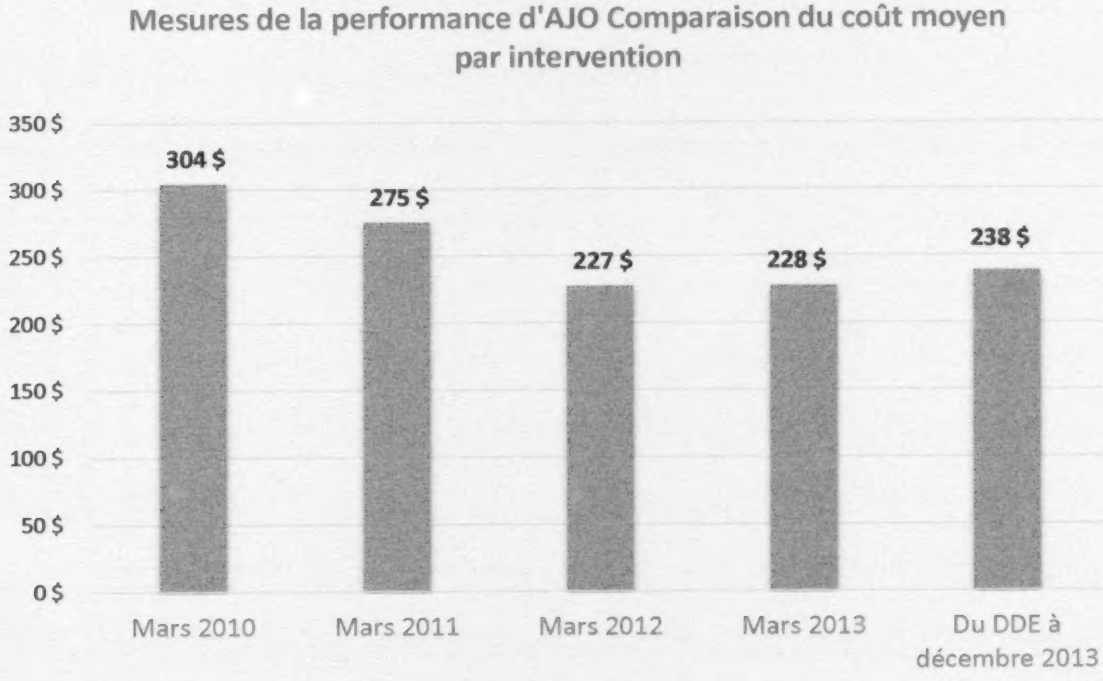
Parallèlement à la mise en œuvre du système d'information sur la gestion des cliniques, AJO inclura des mesures de la performance qui montreront la rentabilité des services dans le domaine de pratique des cliniques juridiques.

AJO et l'accès à la justice

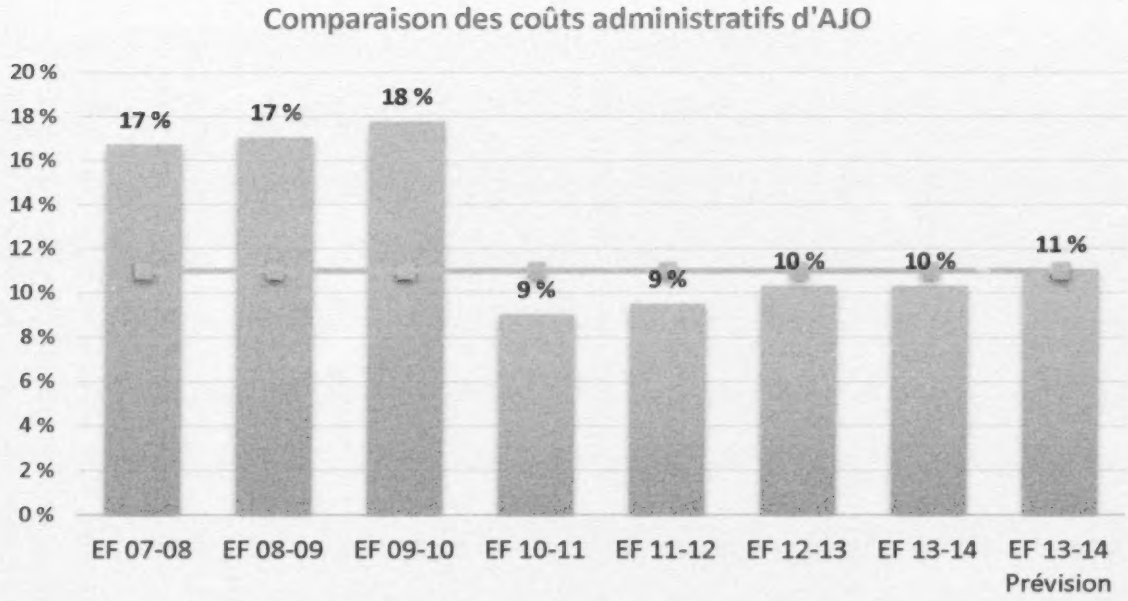
AJO surveille également l'impact qu'aurait l'absence de services d'aide juridique sur le système de justice, si les clients de l'aide juridique n'avaient pas accès à ces services. Il s'agit d'une mesure importante qui illustre l'importance de l'aide juridique pour l'accès à la justice des clients d'AJO.



Mesures de la performance : valeur pour les contribuables



Les mesures de la performance relatives à la valeur pour les contribuables incluent le coût par intervention et les coûts administratifs en pourcentage du total des dépenses de fonctionnement.


Comparaison des coûts administratifs d'AJO
20 %
18 %
16 %
14 %
12 %
10 %
8 %
6 %
4 %
2 %
0 %
17 %
17 %
18 %
9 %
9 %
10 %
10 %
11 %
EF 07-08
EF 08-09
EF 09-10
EF 10-11
EF 11-12
EF 12-13
EF 13-14
EF 13-14 Prévision